

Brevet de Technicien Supérieur

COMMERCE INTERNATIONAL

**E4 – Relation commerciale interculturelle
en anglais et en français**

Durée : **3 heures**

Coefficient : **4**

Matériel autorisé :

- l'usage de calculatrice avec mode examen actif est autorisé,
- l'usage de calculatrice sans mémoire « type collègue » est autorisé.

L'usage de tout ouvrage de référence, de tout dictionnaire et de tout autre matériel électronique est rigoureusement interdit.

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.
Le sujet se compose de 13 pages, numérotées de 1/13 à 13/13.

Il est demandé au candidat de se situer dans le contexte des données présentées et d'exposer des solutions avec concision et rigueur en prenant soin de justifier sa démarche.

Avertissement :

- Si le texte du sujet, celui de ses questions ou le contenu des annexes vous semblent nécessiter de formuler une ou plusieurs hypothèses, il vous est demandé de les expliciter sur votre copie.
- **Sauf indication contraire dans la question posée, la réponse devra être rédigée en français.**

N. B. : hormis l'en-tête détachable, la copie que vous rendrez ne devra, conformément au principe d'anonymat, comporter aucun signe distinctif, tel que nom, signature, origine, etc.

BTS Commerce International		Session 2023
E4 – Relation commerciale interculturelle en anglais et en français	Code : 23CIE4RCI	Page 1 sur 13



GRAINE DE PASTEL



Située dans le sud-ouest de la France, en Occitanie, Graine de Pastel est une PME d'une quinzaine de salariés qui, depuis 2003, produit et commercialise des cosmétiques : crèmes pour le visage et le corps, baumes et huiles, pommades, savons et démaquillants.

Les produits proposés par cette entreprise ont la particularité d'être élaborés à partir du pastel, une plante médicinale ancestrale, riche en omégas 3, 6 et 9, et connue pour ses vertus dermatologiques et cicatrisantes. Aux XV^{ème} et XVI^{ème} siècles, le pastel était par ailleurs la seule source de teinture bleue disponible dans le monde. Grâce à un processus de macération puis d'oxydation au contact de l'air, les feuilles délivraient un pigment bleu. Le pastel est aujourd'hui cultivé dans le sud-ouest de la France.

L'huile de pastel, qui entre dans la composition des produits cosmétiques, s'obtient à partir des graines de pastel qui sont triées et pressées à froid.

Depuis 15 ans, la recherche et le développement sont au cœur de l'activité de Graine de Pastel. L'entreprise a déposé à ce jour quatre brevets pour ses produits.

Basés sur les propriétés uniques du pastel, les produits proposés par Graine de Pastel sont écologiques et biologiques. L'entreprise refuse les dérivés issus de la pétrochimie et s'appuie sur 100 % d'actifs naturels. Les produits sont fabriqués en France, dans une démarche sociale et équitable et aucun n'est testé sur les animaux. L'entreprise opère en circuit court et favorise les fournisseurs locaux. Les emballages sont recyclés et recyclables et les impressions sont réalisées à l'encre végétale.

En 2022, l'entreprise a réalisé 3 millions d'euros de chiffre d'affaires. Graine de Pastel dispose de trois magasins (encore appelés officines) en France : un à Toulouse, un à Paris et le troisième à Albi.

La moitié de son chiffre d'affaires est faite en B to C et provient des ventes réalisées dans ses officines, mais aussi via son site web en France et en Europe.

L'autre moitié est réalisée en B to B. Plus précisément Graine de Pastel vend aux pharmacies en France et, depuis la création de son service export en 2004, vend majoritairement en Chine et à Taïwan. Cette activité export représente 32 % de son chiffre d'affaires total. En Chine, Graine de Pastel vend ses produits par l'intermédiaire d'un distributeur qui dispose de ses propres boutiques.

Pour développer son chiffre d'affaires à l'export, l'entreprise souhaite désormais renforcer sa présence en Asie.

Vous êtes Charlie M. et vous assistez Carole GARCIA, fondatrice et directrice de cette société, dans le cadre du développement commercial international de l'entreprise.

Sauf indication contraire dans la question posée, la réponse devra être rédigée en français.

BTS Commerce International		Session 2023
E4 – Relation commerciale interculturelle en anglais et en français	Code : 23CIE4RCI	Page 2 sur 13

PARTIE 1 – Préparer un salon international

Mme GARCIA envisage de participer au salon international NATURAL BEAUTY ASIA (NBA) qui se tiendra prochainement à Hanoï au Vietnam. Elle a établi un fichier de prospects qu'elle souhaiterait inviter sur le stand n°31 qu'elle animera à cette occasion.

Mme GARCIA vous a montré un projet de plaquette de présentation de l'entreprise et de ses engagements qu'elle vous charge de compléter.

1.1 Rédigez en anglais la présentation de votre entreprise en 80 mots (+/- 10 %) et de ses engagements en 40 mots (+/- 10 %).

Elle vous charge de rédiger l'email d'invitation au salon NATURAL BEAUTY ASIA qu'elle adressera elle-même aux prospects avec la plaquette en pièce jointe.

1.2 Rédigez en anglais l'email d'invitation au salon qui sera envoyé par Mme GARCIA.

PARTIE 2 – Préparer un rendez-vous avec un prospect et formaliser une offre

Lors du salon international NBA, Mme GARCIA a rencontré M. TANAKA, directeur de A. T. BEAUTY & Co (importateur-distributeur japonais) qui s'est montré intéressé par les produits de sa marque. Ce premier contact permettra à l'entreprise de se développer au Japon et de renforcer sa présence en Asie.

Il a été convenu que Mme GARCIA et M. TANAKA se reverraient à Tokyo en septembre.

Connaissant peu le Japon, elle vous demande de l'aider à préparer son voyage.

2.1 Présentez de façon structurée les éléments culturels que Mme GARCIA devra prendre en compte pour réussir ce second rendez-vous avec le prospect.

Pour Mme GARCIA, l'objectif de ce rendez-vous est de revoir le prospect pour mieux connaître son profil et ses attentes.

2.2 Élaborez le plan de découverte structuré qui permettra à Mme GARCIA de mener son entretien avec M. TANAKA.

BTS Commerce International		Session 2023
E4 – Relation commerciale interculturelle en anglais et en français	Code : 23CIE4RCI	Page 3 sur 13

Au retour de son voyage, Mme GARCIA vous informe que M. TANAKA souhaite passer une première commande.

Elle a rédigé un mémo à votre attention pour l'envoi d'une offre commerciale à A. T. BEAUTY & Co.

2.3 Rédigez en anglais l'email de proposition d'offre détaillée que vous allez adresser à M. TANAKA.

PARTIE 3 – Évaluer la valeur d'un partenaire potentiel

La première commande a bien été reçue par A. T. BEAUTY & Co.
M. TANAKA s'est dit satisfait des produits proposés par Graine de Pastel.

Dans l'optique d'un développement de Graine de Pastel en Asie, Mme GARCIA s'interroge sur la possibilité de créer un partenariat durable avec cet importateur-distributeur japonais.

Le comptable de Graine de Pastel vous a transmis un bilan fonctionnel de A. T. BEAUTY & Co, qu'il a converti en euros.

3.1 Analysez la situation financière de A. T. BEAUTY & Co et concluez sur l'opportunité de ce partenariat.

Barème

Partie 1	Préparer un salon international	30 points
Partie 2	Préparer un rendez-vous avec un prospect et formaliser une offre	40 points
Partie 3	Évaluer la valeur d'un partenaire potentiel	10 points

Liste des annexes

Annexes	Libellés	Pages
1	Flyer of the International Trade Fair in Hanoi	6
2	Extrait de plaquettes de présentation de Graine de Pastel	7
3	Projet de plaquette de présentation transmis par Mme GARCIA	8
4	Japan's business etiquette	9
5	Prospect sheet	10
6	Mémo de Mme GARCIA pour l'offre à A.T. Beauty & Co	11
7	Extract from Graine de Pastel's catalogue for professionals	12
8	Bilan fonctionnel de A.T. Beauty & Co au 31 Décembre 2022	13

2023
NBA

**NATURAL BEAUTY
ASIA**

**ASIA'S LEADING NATURAL & ORGANIC
COSMETICS TRADE SHOW
FOR PROFESSIONALS**

HANOÏ

JUNE 28-29-30, 2023

HANOI EXHIBITION CENTER

With over 400 international exhibiting companies from 30 different countries and trade visitors from 160 countries, NBA offers a one-stop sourcing venue for professionals as well as a great opportunity for brands to showcase products and find distribution in the region.



EXTRAIT DE PLAQUETTES DE PRÉSENTATION DE GRAINE DE PASTEL



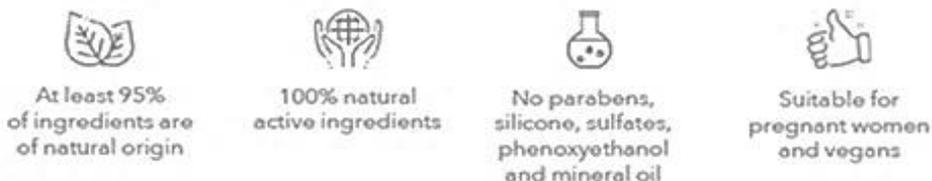
« Plusieurs années de recherche nous ont permis de révéler les secrets de beauté de cette plante cultivée sur un territoire préservé du Sud-Ouest de la France. Cette plante médicinale ancestrale apporte à la peau l'essentiel dont elle a besoin pour se sentir bien. Nous refusons les huiles minérales, sulfates, parabènes, phénoxyethanol, silicones et ingrédients d'origine animale. Nos produits sont anti-âge, anti-oxydants, anti-pollution (tests et brevets à l'appui). Depuis 15 ans, nos remèdes de beauté révèlent le pouvoir unique du pastel au cœur de formules écologiques et biologiques, fabriquées en France selon une démarche sociale et équitable.

De la conviction qu'une cosmétique écologique et efficace est possible, est née GRAINE DE PASTEL. »

Mme Garcia, Fondatrice

AN ETHICAL & SUSTAINABLE BRAND FOR ALMOST 20 YEARS

NATURAL FORMULAS



EFFICACY & SAFETY



ECO-FRIENDLY ETHOS



Source : interne

BTS Commerce International		Session 2023
E4 – Relation commerciale interculturelle en anglais et en français	Code : 23CIE4RCI	Page 7 sur 13

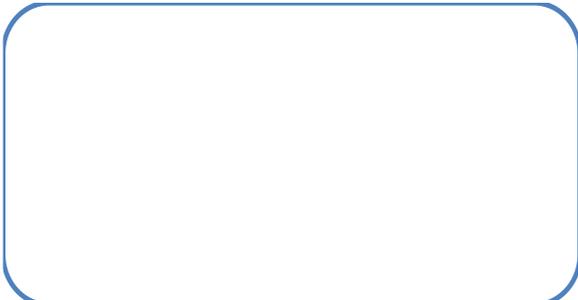
PROJET DE PLAQUETTE DE PRÉSENTATION TRANSMIS PAR MME GARCIA

From the plant to your skin

Our company



Our commitments



Contact US



4 place St Etienne,
31000 TOULOUSE
FRANCE



(+33) 5 82 75 32 83



www.grainedepastel.com



01
Pastel flower
Fleur de pastel



02
Pastel seed
Graine de pastel



03
Pastel oil
Huile de pastel

Source : interne

JAPAN'S BUSINESS ETIQUETTE**Punctuality**

The stereotype is true. This deep cultural point is reinforced by the predictability and reliability of arguably the world's most advanced public transport infrastructure. The best advice is therefore to always plan to arrive early.

Language

It is advised to keep in mind that English is not widely spoken in business and government so an interpreter is generally required. If a meeting is conducted in English, be sure to speak slowly and clearly and do not use regional dialects, idiomatic expressions or humour.

Hierarchy and respect

Respect for those older and/or in more senior positions is a fundamental aspect of society which naturally reaches into business.

Giving and receiving business cards

It is better to have your business cards translated into Japanese so that they have two sided business cards – one side in English and the other in Japanese.

Present your business card by holding the two corners closest to you with both hands, with the Japanese-language side facing the person you are passing the card to.

Start the business cards exchange with the most senior member of the Japanese company/group, bowing slightly as you do so and then continue this ritual in order of seniority amongst the Japanese staff. The business cards should remain on the table throughout the meeting. Never write notes on a Japanese business card or fidget or play with it and treat the card with respect.

Consensus

Japanese firms often need time to build an internal consensus and often don't react well to perceived external pressure. Allow plenty of time for questions of clarification.

Business meetings

Product brochures and a company profile should be taken with you when you visit a Japanese company for the first time.

When you have been shown to the meeting room, wait to be seated as there are customs regarding where people sit based on their position in the company.

When introducing themselves the Japanese say their surname or family name first. For example, we say John Smith; they say Nakamura Hiro (Nakamura is the family name).

In business dealings, the honorific form surname + san should always be used. The Japanese respect our Western habit of using our first names but they will follow it with the honorific "san" e.g. John-san as a sign of respect. Or they may address you using the Western form Mr/Mrs/Miss + surname.

The Japanese will only do business with your company if they feel that they can trust you as an individual. Building this relationship is important so it is advised not to send different members of staff to each meeting.

Source : adapté de <https://exporttojapan.co.uk/guide/getting-started/business-etiquette/>

BTS Commerce International		Session 2023
E4 – Relation commerciale interculturelle en anglais et en français	Code : 23CIE4RCI	Page 9 sur 13

PROSPECT SHEET

Date: 30/06/2023
Author: Mrs GARCIA

COMPANY

Name: A. T. BEAUTY & Co
City: Tokyo
Zip Code: 135-0061
Country: JAPAN
Address: 3 Chome-1-4 Toyosu
Phone: +81 50-3132-0023

Website: www.atbeautyandco.com
Activity: Wholesaler
Geographic area covered: local
Number of employees:
Note: 3 shops in Tokyo

CONTACT

Name: TANAKA First name: Aiko Gender: Mr
E-mail : a.tanaka@at-beauty.com
Position: Director
Mobile: +81 50-3552-0533
Language of exchange: English

OTHER INFORMATION

--

Source interne

BTS Commerce International		Session 2023
E4 – Relation commerciale interculturelle en anglais et en français	Code : 23CIE4RCI	Page 10 sur 13

MÉMO DE MME GARCIA POUR L'OFFRE À A.T. BEAUTY & CO

Charlie,

Je viens d'avoir Monsieur Tanaka au téléphone et il souhaite passer commande de :

- 350 « Baume de cocagne »*
- 400 crèmes bio mains avec huile de pastel et huiles essentielles (30 ml)*
- 300 savons bio surgras*
- 250 parfums « Céleste »*

Il est d'accord pour une vente en EXW Toulouse avec 20 % d'acompte à la commande et le solde par virement SWIFT à 30 jours date de réception, facturation en yens.

La commande sera mise à disposition 7 jours après acceptation de l'offre.

Vous préciserez dans l'email le détail de notre proposition d'offre.

Pour rappel : 1 EUR = 142,85 JPY

Carole Garcia

EXTRACT FROM GRAINE DE PASTEL'S CATALOGUE FOR PROFESSIONALS

	Fragrance « Céleste » (parfum « Céleste »)	Glass bottle 100 ml (flacon en verre)	EXW Price : 29 EUR
	Ultra rich soap Organic soap (savon bio surgras)	100 g	EXW Price : 5 EUR
	« Baume de cocagne » Rich balm (baume enrichi) BESTSELLER	Jar 200 ml (pot)	EXW Price : 16 EUR
	Regenerating night cream (crème régénératrice nuit) PATENTED	Jar 50 ml (pot)	EXW Price : 33 EUR
	Hand cream with pastel oil and essential oils Organic hand cream (crème bio mains avec huile de pastel et huiles essentielles)	Tube 30 ml	EXW Price : 5 EUR
	Hand cleansing cream (crème lavante mains)	Bottle 240 ml (flacon)	EXW Price : 8 EUR
	Shower cream with pastel oil (crème douche à l'huile de pastel)	Bottle 150 ml (flacon)	EXW Price : 6 EUR

All prices are EXW in euros before tax.

Source : interne

BTS Commerce International		Session 2023
E4 – Relation commerciale interculturelle en anglais et en français	Code : 23CIE4RCI	Page 12 sur 13

BILAN FONCTIONNEL DE A.T. BEAUTY & CO AU 31 DÉCEMBRE 2022

ACTIF	Montants	PASSIF	Montants
Emplois stables	3 000 235	Ressources stables	5 122 085
Actif circulant	4 135 789	Passif circulant	2 064 442
Trésorerie active	50 503	Trésorerie passive	0
TOTAL ACTIF	7 186 527	TOTAL PASSIF	7 186 527

Note du comptable de Graine de Pastel :

En plus des indicateurs traditionnels (fonds de roulement, besoin en fonds de roulement, trésorerie nette), les deux ratios intéressants à utiliser sont les suivants :

Couverture des emplois stables	Ressources stables / Emplois stables Ce ratio doit être supérieur à 1.
Liquidité générale	(Actif circulant + Trésorerie active) / (Passif circulant + Trésorerie passive) Ce ratio doit être supérieur à 1.